



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas

Departamento de Administração

Curso de Especialização (*Lato Sensu*) em Gestão Pública Municipal

MARCONDES FRANCISCO RIBEIRO GOMES

**O PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS: O caso do setor de Licitações e
Contratos do Ministério da Saúde**

Brasília – DF

2019

FICHA CATALÓGRAFICA

GOMES, Marcondes Francisco Ribeiro.

O PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS: O caso do setor de Licitações e Contratos do Ministério da Saúde / Marcondes Francisco Ribeiro Gomes, Brasília: Universidade de Brasília, Orientador: Prof. Pós Dr. Ricardo Corrêa Gomes. 2019. XX p.

Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) – Especialização em Gestão Pública Municipal – Brasília - DF, Universidade de Brasília, 2019.

Bibliografia.

1.Princípio. 2. Gestão Pública. 3. Eficiência.

Universidade de Brasília – UnB

Reitora:

Prof^a. Dr^a. Márcia Abrahão Moura

Vice-Reitor:

Prof. Dr. Enrique Huelva

Decana de Pós-Graduação:

Prof^a. Dr^a. Helena Eri Shimizu

**Diretor da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão
Pública:**

Prof. Dr. Eduardo Tadeu Vieira

Chefe do Departamento de Administração:

Prof. Dr. José Márcio Carvalho

Coordenadora do curso de Especialização em Gestão Pública Municipal

Profa. Dr^a. Fátima de Souza Freire

MARCONDES FRANCISCO RIBEIRO GOMES

**O PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS: O
caso do setor de Licitações e Contratos do Ministério da Saúde**

Monografia apresentada ao Departamento de
Administração como requisito parcial à
obtenção do certificado de especialista (*lato
sensu*) em Gestão Pública Municipal.

Professor(a) Orientador(a): Prof. Pós Dr.
Ricardo Corrêa Gomes.

Anápolis – GO

2019

MARCONDES FRANCISCO RIBEIRO GOMES

**O PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS: O
caso do setor de Licitações e Contratos do Ministério da Saúde**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal da Universidade de Brasília do (a) aluno (a)

Marcondes Francisco Ribeiro Gomes

Prof. Pós Dr. Ricardo Corrêa Gomes
Professor-Orientador

Esp. Valdemir Regis F. de Oliveira
Professor-Examinador

Anápolis - GO, 27 de abril de 2019

Dedico este trabalho e empenho a Deus um ser supremo e poderoso, a minha esposa e meu filho e a toda a família, também aos amigos, professores e ao meu orientador.

Dedico, sobretudo a todos que me ajudaram e compartilharam comigo essa conquista.

Agradeço a Deus por tudo e a minha família pela compreensão e estímulo, por todos que me ajudaram a subir mais um degrau da escada do sucesso acadêmico e profissional.

Obrigado Senhor Jesus, por mais uma oportunidade de concluir com êxito este curso.

Eficiência é fazer melhor o que está sendo feito.
Peter Drucker.

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo realizar análise descritiva acerca da abordagem das relações contributivas entre servidores e colabores diante das demandas requeridas por cidadãos, visando alcançar objetivos estabelecidos, em âmbito de um atendimento de qualidade, formalizado pelo princípio da eficiência. Pode-se mensurar esse desempenho por meio de instrumento de entrevistas, questionários pesquisados, cujos resultados permitem avaliar como as pessoas em geral veem o princípio e o que elas recomendam para a melhoria de qualidade de atendimento do Estado prestado à sociedade, por meio de seus representantes, sejam eles servidores, colaboradores e etc., direta ou indiretamente ligados ao tema. Entre os principais instrumentos para se mensurar e avaliar o desempenho de servidores em seus serviços prestados, quanto à questão de atendimento ao público, pode-se considerar a avaliação de desempenho na administração pública federal, que apresenta, como um dos seus critérios, a qualidade do atendimento aos públicos interno e externo. É nesse ponto de partida que vamos discorrer, sobre a importância de um belo atendimento em forma de respeito, presteza, dar atenção, sem visar algo em troca, pois atender e ser bem atendido são algo que todos querem alcançar.

Palavras-chave: Princípio. Gestão Pública. Administração Pública. Eficiência.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Pergunta 1 da Pesquisa Realizada	15
Figura 2 – Pergunta 2 da Pesquisa Realizada.....	15
Figura 3 – Pergunta 3 da Pesquisa Realizada.....	16
Figura 4 – Pergunta 4 da Pesquisa Realizada.....	16
Figura 5 – Pergunta 5 da Pesquisa Realizada.....	17
Figura 6 – Pergunta 6 da Pesquisa Realizada	17
Figura 7 – Pergunta 7 da Pesquisa Realizada.....	18
Figura 8 – Pergunta 8 da Pesquisa Realizada.....	18
Figura 9 – Pergunta 9 da Pesquisa Realizada.....	19
Figura 10 – Pergunta 10 da Pesquisa Realizada.....	20

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Pesquisa realizada e aplicada para levantamento de dados estatísticos	14
----------------------------------------------------------------------------------	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AP – Administração Pública

CF – Constituição Federal

CM – Carta Magna

GESPÚBLICA – Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização

MS – Ministério da Saúde

MP – Ministério do Planejamento

UNB – Universidade de Brasília

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	1
1.1	Problematização do Objeto	1
1.2	Objetivo Geral	3
1.3	Objetivos Específicos	3
1.4	Justificativa do Trabalho	3
2	REVISÃO TEÓRICA	6
2.1	Conceituando o Princípio da Eficiência na Gestão Pública	6
2.2	Por que e qual a finalidade do Princípio da Eficiência	7
2.3	Principais envolvidos para que este princípio seja tornado eficiente e considerado na Administração Pública	8
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	9
3.1	Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa	9
3.2	Caracterização da organização, setor ou área, indivíduos objeto do estudo	10
3.3	População e amostra ou Participantes da pesquisa	10
3.4	Caracterização e descrição dos instrumentos de pesquisa	11
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados	11
4	RESULTADO E DISCUSSÃO	13
5	CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÃO	23
	REFERÊNCIA	25
	APÊNDICES	26
	Apêndice A – Entrevista Desenvolvida	26
	Apêndice B – Planilha de Porcentagem da Análise da Entrevista Desenvolvida	27
	Apêndice C – Cronograma da Monografia	28

1 INTRODUÇÃO

1.1 Problematização do (Objeto)

O princípio da eficiência na Administração Pública passou a ser de grande valia para a gestão pública, juntamente com os demais (princípios) estabelecidos pela CF e pelo Direito Administrativo, tais como o da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

De acordo com o art. 37 da Constituição Federal, na análise dos princípios norteadores da atividade administrativa conceitua-se a seguir:

- ✓ Princípio da Legalidade: adota-se o critério de subordinação à lei. A legalidade significa que a Administração Pública não tem liberdade e nem vontade pessoal, só pode fazer o disposto em lei;
- ✓ Princípio da Impessoalidade: trata-se da ausência de subjetividade. A atividade administrativa deve ser dirigida com finalidade pública, aos cidadãos em geral, sem favoritismos, discriminações benéficas e detrimientos. A norma administrativa deve ser interpretada e aplicada de forma que melhor garanta a realização do fim público a que se dirige;
- ✓ Princípio da Moralidade: impõe a Administração não apenas uma atuação legal, mas também moral, pautada na ética, honestidade, lealdade, boa-fé. No entanto, a moralidade a ser obedecida é a administrativa e não a moralidade comum que trata da distinção entre o bem e o mal;
- ✓ Princípio da Publicidade: visa garantir o controle através da sociedade da gestão administrativa a fim de conferir à mesma validade e eficácia. Em alguns casos, quando o interesse público ou a segurança o justificarem, como no disposto dos artigos 5º, incisos X, XXXIII, LX poderá a publicidade ser vetada, concluindo-se a relatividade do princípio da publicidade.

Em relação ao princípio da eficiência, objeto deste estudo, formalmente, entrou em vigor por meio da Emenda Constitucional nº. 19, de junho de 1998, que o incluiu no caput do art. 37 da Constituição Federal, de forma a estabelecer que agentes públicos desempenhem suas funções por meio da racionalidade dos recursos públicos.

A instituição deste princípio da eficiência caracteriza que, o agente público ande pautado para desenvolver suas condutas delegadas por meio do estado de forma satisfatória não só pelo estado mais pelos seus serviços, no que desrespeito ao interesse, coletivo, individual e público, fornecendo atendimento de qualidade, com menor tempo possível com o grau de resolução finalizado de forma rápida e objetiva.

No avaliar de França (2015), do princípio da eficiência espera-se uma busca contínua de excelência das atividades realizadas pela Administração Pública. Nesse sentido a Administração Pública deve agir para bem atender os cidadãos com responsabilidade e traçar metas sólidas para a busca do bem comum.

O nosso jurista José dos Santos Carvalho Filho, enfatiza em uma de suas obras que, eficiência é o modo como a atividade será desempenhada, estando, portanto, diretamente atrelada à conduta do agente público. Eficácia, por sua vez, tem sentido instrumental, ou seja, tem relação com os instrumentos empregados pelo agente público. E, por fim, efetividade é voltada para os resultados obtidos pelo exercício da função administrativa.

Ainda na sua obra o saudoso jurista José dos Santos Carvalho Filho (2012, p. 29) vem expondo o que observou:

... com efeito, nenhum órgão público se tornará eficiente por ter sido a eficiência qualificada como princípio na Constituição. O que precisa mudar, isto sim, é a mentalidade dos governantes; o que precisa haver é a busca dos reais interesses da coletividade e o afastamento dos interesses pessoais dos administradores públicos. Somente assim se poderá falar em eficiência...

Este princípio vai ao encontro da busca pela maior presteza e rapidez no atendimento ao público e é, neste sentido, que se busca propor o estudo desta ação ligada diretamente aos mecanismos humanos e administrativos, de forma a avalizá-lo na prática, uma vez que dependemos dos compromissos de agentes públicos e colaboradores e envolvidos.

É diante destes conceitos que, quero investigar a ação desonrosa do agente ou colaborador público que está agindo de forma ineficiente quanto aos atendimentos solicitados pela sociedade; a execução desta pesquisa foi averiguada em loco, em um órgão da administração pública federal, este criado para dar assistência à saúde a todos os cidadãos.

Por meio de pesquisas realizadas diretamente aos envolvidos, foram elaborados formulários com perguntas relacionadas ao tema, para averiguação quanto ao conhecimento da temática: Princípio da Eficiência. Neste sentido, a pesquisa pretende responder à seguinte pergunta de pesquisa: quais os fatores que interferem na prestação de serviços públicos fazendo

com que estes não atendam aos critérios de qualidade e equidade estabelecida pela organização pública?

1.2 Objetivo Geral

Identificar as causas que expliquem porque os atendimentos prestados por servidores públicos, agentes administrativos e prestadores de serviços, atuantes na área de Licitações e Contratos do Ministério da Saúde, bem como, porque os serviços prestados não atendem os padrões de qualidade e de equidade estabelecidos pela organização pública.

1.3 Objetivos Específicos

Segue na forma abaixo os três objetivos específicos:

- Medir a qualidade e equidade dos atendimentos prestados dos servidores, sobre o olhar dos demandantes;
- Verificar se a qualidade e equidade dos atendimentos prestados pelos servidores têm alcançados resultados;
- Identificar os fatores que afetam esta prestação de serviço;

1.4 Justificativa do trabalho

Di Pietro (2005) ressalta que os princípios são primordiais no Direito Administrativo devido a sua elaboração pretoriana. Princípio derivado do latim principium, em sentido vulgar quer exprimir o começo de vida ou o primeiro instante em que as pessoas ou coisas começam a existir. Inicialmente, deve-se destacar que os princípios funcionam como base de um sistema, servindo como instrumentos orientadores, que levam a compreensão exata do ordenamento.

Os princípios são normas dotadas de positividade, que determinam condutas obrigatórias impedindo a adoção de comportamento com eles incompatível. Servem para orientar a correta interpretação das normas isoladas, indicar, dentre as interpretações possíveis diante do caso concreto, qual deve ser obrigatoriamente adotada pelo aplicador da norma, em face dos valores consagrados pelo sistema jurídico.

Mazza (2013) traz o conceito de: a Administração Pública pode ser definida como um conjunto de órgãos e agentes estatais no exercício da função administrativa e não coincide com o Poder Executivo.

Assim como, corroborando com Mazza (2013), a Administração Pública pode ser empregada mais comumente como os seguintes sentidos: em sentido subjetivo ou orgânico que representa os agentes, órgãos e entidades públicas que exercem a função administrativa e pelo sentido objetivo, material ou funcional que é a atividade estatal que defende o interesse público.

O gestor privado executa aquilo que a lei claramente não proíbe já o Gestor Público prisma por executar por aquilo que a lei determina. Este contexto teórico carece de esclarecimentos, visando utilizar de forma eficaz, sem burocracia e sendo eficiente no instrumento estatal de atendimento ao público e as comunidades demandantes.

Esta investigação justifica-se pela necessidade de se identificar problemas da atualidade, que temos visto constantemente nos jornais, reportagens, internet ou até mesmo vivenciada ou prestada por nós, atendimentos ineficientes causados decorrentes da ação humana, ação essa que analisada, identificada e pontuada, servirá como atividade de controladoria, ações corretivas e coordenadas, objetivando influenciar diretamente na qualidade do atendimento prestado a tal solicitante.

Segundo o mestre, jurista, advogado, magistrado e professor do direito Hely Lopes Meirelles, o princípio da eficiência exige que a atividade administrativa seja com presteza e rendimento funcional, exigindo a concretização de resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros.

O Professor Henrique Savonitti Miranda em uma de suas obras textuais declara que a natureza da finalidade de inclusão da eficiência como princípio constitucional expresso é:

“... permitir que a Administração ofereça ao cidadão mais serviços, com melhor qualidade, em menor preço...” (MIRANDA, 2005, p. 97).

Para que o princípio da eficiência fosse à sua integralidade realizável foi criado: O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública – instituído pelo Decreto nº. 5.378, de 23 fevereiro de 2005, que teve como finalidade contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e para o aumento da competitividade do País (<http://www.gespublica.gov.br/>).

Mais com a revogação do Programa GESPÚBLICA, a partir da publicação do Decreto 9.094/17, o Portal, enquanto estiver no ar, não será mais atualizado, servindo, portanto, para consultas ao material pertinente ao Programa, incluindo a biblioteca de documentos, lista de organizações adensa e outros (<http://www.gespublica.gov.br/>).

Ante o exposto, as experiências vivenciadas por mim na organização e analisando o cenário hoje, vejo que a administração pública tem procurado alcançar melhores desempenhos nos serviços prestados, perfazendo com que a sociedade tenha margem exitosa de qualidade na utilização destes serviços, em menor tempo possível e com um grau de satisfação condizente.

2 REVISÃO TEÓRICA

Tendo em vista o tema aqui utilizado, notamos que a administração pública se baseia dentre princípios norteadores, incluindo-se o da Eficiência, este que foi criado como objetivo de alcançar os resultados satisfatórios em menos tempos, menos custos, menos burocracia, com mais qualidade no atendimento aos cidadãos.

O jurista, advogado, Hely Lopes Meirelles (2002, p. 94), expõem em sua obra o seguinte pensamento:

... o que se impõe a todo o agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento profissional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros” ..., e acrescenta que “... o dever da eficiência corresponde ao dever da boa administração...

Os servidores e colaboradores devem seguir à risca a este princípio, na execução de forma operacionalizada, tática e estratégica, visando sempre atender aos interesses da Administração Pública e seus supridos, evitando assim tempos exorbitantes em atendimentos públicos, sem interromper pleitos necessários aos envolvidos, buscando como resultados significativos à eficiência no âmbito administrativo e da coletividade e sociedade em geral, ao que se referem as suas competências funcionais.

A professora universitária e escritora Maria Sylvia Zanella Di Pietro, em seu pensamento jurídico enfatiza que:

“... O princípio apresenta-se sob dois aspectos, podendo tanto ser considerado em relação à forma de atuação do agente público, do qual se espera o melhor desempenho possível de suas atuações e atribuições, para lograr os melhores resultados, como também em relação ao modo racional de se organizar, estruturar, disciplinar a administração pública, e também com o intuito de alcance de resultados na prestação do serviço público...” (PIETRO, 2002, p.83).

2.1 Conceituando o Princípio da Eficiência na Administração Pública

A administração pública rege-se por meios de seus princípios contidos na CF sejam eles: a legalidade, a impessoalidade, a moralidade a publicidade e por fim o mais novo de todos

o da eficiência que é o que estamos conceituando aqui, criado para ser entalecido como base para a prestação de serviços oferecidos de forma qualitativa, visando em menor tempo possível obter maior grau de satisfação dos requerentes, norteando todos os servidores e colaboradores a prestar atendimento de boa qualidade e sempre cumprindo as leis que regem a matéria.

Este princípio tem duas formas de ser visto, uma na forma da atuação administrativa por meio de seus representantes (servidores e colaboradores) outra na forma da razão social da administração pública no contexto de estrutura, organização, alcance de objetivos, disciplina administrativa, gestão pública, e etc.

Versar, sobretudo, resumir o conceito do Princípio da eficiência: O agente público deve se empenhar em obter melhores resultados com no mínimo de recursos possíveis, pois ser eficiente é ser competente, produtivo, de conseguir o melhor rendimento com o mínimo de erros e/ou dispêndios, é fazer mais com menos, fazer além do que se tem para fazer dentro dos limites da lei.

2.2 Por que e qual a finalidade do Princípio da Eficiência

O princípio da eficiência está relacionado à busca de maior rapidez e presteza no atendimento ao público, este mesmo criado para ser preciso, efetivo, tendo como norte um atendimento justo e de duração razoável à coletividade, onde versa-se sobre dois pilares distintos da administração pública: a ação do agente público e a perspectiva do mesmo a respeito dessa ação, e além desta a ação e o dever do estado de prestar um bom atendimento aos seus usuários.

A eficiência diz respeito tanto à otimização dos meios quanto a qualidade do agir final. Segundo Mell (2005), o administrador público está compelido a agir tendo como parâmetro o melhor resultado estando atrelado ao princípio da proporcionalidade, o qual estará sujeito à aferição do controle jurisdicional. Como ratifica Modesto (2001), existem duas dimensões que se conferem ao princípio da eficiência, sendo elas a exigência da economicidade e avaliação de resultado as quais devem conviver com o controle de legalidade.

O sítio www.dicionarioinformal.com.br declara que eficiência é: atingir o resultado com um mínimo de perda de recursos, isto é, fazer o melhor uso possível do dinheiro, do tempo, materiais e pessoas, então tomando por base nesse conceito, é que podemos ver a ação daqueles

que devem obedecer este princípio de forma plausível, sempre acreditando que se ele presta um serviço eficiente tão logo à administração será eficiente.

2.3 Principais envolvidos para que este princípio seja tornado eficiente e considerado na Administração Pública

Um dos principais envolvidos para que este princípio seja preciso é o agente público e seus colaboradores, mais também temos os demandantes, ou seja, os cidadãos, estes cansados de péssimos serviços prestados, atendimentos ineficientes e qualidade zero, e que por meio de seus direitos instituídos na Carta Magna, têm saído às ruas para reivindicarem seus direitos inclusive os de serem bem assistidos por seus representantes, de serem bem atendidos.

Podemos ver que o descaso e falta de compromissos por parte de representantes da administração pública tem servido de objeto de tabulação negativa, sujando assim a imagem do próprio agente, seus colaboradores e a imagem da repartição pública, mais em decorrência destes dados negativos, o mesmo foi estabelecido na CF para resguardar ao cidadão o direito de ser bem tratado, com cordialidade e educação, pois ninguém quer ser mal atendido não é mesmo? Este princípio será sempre uma poderosa arma da sociedade, ao combate ao descaso por parte da administração e seus prestadores, ele é o meio da lei que exerce o controle da atividade, este princípio da eficiência abrange as competências de ambos, que sendo seguido e servindo como instrumento de norte, faz com que a administração e seus administrados sejam eficientes para aquilo que foram estabelecidos.

Os colaboradores, os agentes públicos, os gestores e diversos, têm em suma o dever de praticar e observar o princípio da eficiência, não basta atuar dentro das normas e naquilo que acha que tem que executar, mas sempre visar serviços de extrema qualidade e que satisfaça as necessidades coletivas e individuais da sociedade, é dever do estado prestar serviços contínuos ou emergenciais que apareçam no decorrer do dia a dia.

Resumindo, para que este seja eficiente para aquilo que foi criado é necessária a participação, ou seja, de todos os envolvidos de forma sucinta, agrupada, visando alcançar metas de qualidade de serviços prestados, sejam direcionados à saúde, ao saneamento, a educação, ao trabalho, a cidadania, ao dever legal, obedecer a critérios, objetivos fundamentais no que tanger ao atendimento exemplar, sem distinção de quem está demandando o serviço ou a natureza do caso existencial.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

A presente pesquisa realizada se deu por meio de ida ao encontro de alguns servidores, gestores e colaboradores do órgão, e foi desenvolvida por meio de entrevistas na forma física de um questionário envolvendo perguntas relacionadas à temática trabalhada. Elaborou-se 10 (dez) perguntas onde por meio das respostas apresentadas, ou seja, os dados coletados estatisticamente calcularam-se o grau de conhecimento dos pesquisados sobre o tema.

A operacionalização para se chegar aos dados coletados, se deu com o tema chave do questionário pesquisado que foi: “Conheces do Princípio da Eficiência na Administração Pública”? Onde na escala de 0% aos 100% mensuramos em porcentagens o grau de conhecimento dos entrevistados, quanto à pesquisa.

Adiante passaremos a detalhar mais sobre os acontecimentos que foram evidenciados, listados e servidos para se discorrer sobre a temática abordada.

3.1 Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa

A presente pesquisa a frente refere-se na sua característica como qualitativa, como se conceitua Denzin e Lincoln (2006), o berço da pesquisa qualitativa está na sociologia e na antropologia. Na sociologia, a discussão da importância da pesquisa qualitativa para o estudo da vida de grupos humanos se deu por meio de trabalhos realizados pela Escola de Chicago, nas décadas de 1920 e 1930. Na mesma época, na antropologia, os estudos de autores como Evans-Pritchard, Radcliffe-Brow e Malinowski trouxeram os métodos de trabalho de campo.

Os métodos acima citados tinham como base sólida entender o ser humano nas suas opiniões e sentidos comuns, que por sua vez têm em si culturas diferenciadas dos pesquisadores e entrevistadores.

Tendo em vista a qualidade da pesquisa qualitativa, os métodos de geração e análise dos dados coletados conseguiram diversas aceitações nas ciências sociais e comportamentais, entre outras ciências, a vitoriosa pesquisa qualitativa é aceita e necessária para um melhor desempenho dessa metodologia de pesquisa.

Os dados da pesquisa consideram - se como dados primários, originários, tendo em vista que a tabulação se deu por meio das respostas diretamente respondidas no questionário das entrevistas realizadas.

3.2 Caracterização da organização, setor ou área *locus* do estudo

A pesquisa aconteceu em uma organização pública federal, mais precisamente na Coordenação Geral de Material e Patrimônio - CGMAP, da Subsecretaria de Assuntos Administrativos – SAA, subordinada à Secretaria-Executiva – SE do Ministério da Saúde, no setor de Licitações e Contratos, pois é uma área que lida diretamente com atendimento ao público interno e externo, e também atende demandas informatizadas. Os entrevistados foram servidores, colaboradores, gestores e pessoas fora da repartição também, pois essas últimas citadas englobam, também, o campo das perguntas elaboradas, tão logo, subsequentemente será disponibilizado a imagem da pesquisa realizada e os resultados coletados, calculados em porcentagens.

3.3 População e amostra ou Participantes da pesquisa

As principais pessoas envolvidas na pesquisa são trabalhadores da Coordenação, para sermos mais precisos foram entrevistados 50 (cinquenta) colaboradores, e também os entrevistados de fora da repartição, pessoas essas com vários graus de instruções, sejam elas: assistentes administrativos, contadores, administradores, bacharéis em direito, analistas, consultores, bolsistas, demandadores, requerentes dos serviços, pessoas que englobam todo o trabalho desenvolvido aqui.

Prestadores de serviços da área de recursos humanos e também do Fundo Nacional de Saúde, a verdade é que procurei entrevistar não só pessoas da minha área de atuação, mas também de setores ligados indiretamente a minha seção, e que trabalham diretamente com atendimentos.

3.4 Caracterização e descrição dos instrumentos de pesquisa

O estudo desta pesquisa iniciou-se com a formalização do tema, dos quais foram surgindo a ideia de como seria formada a pesquisa. Deu-se, então, início a criação das perguntas em formulários de preenchimento por meio físico, com perguntas relacionadas ao tema abordado, e que através das repostas chegamos aos resultados tabulados e estatísticos apresentados e acostados aqui.

Nos apêndices anexados verão a estrutura física abordada e que são eles: Apêndice A – Entrevista desenvolvida, Apêndice B – Planilha de Porcentagem da análise da entrevista desenvolvida e Apêndice C – Cronograma da Monografia, bem como Tabela 1. Pesquisa realizada e aplicada para levantamento de dados estatísticos.

Foram feitas algumas pesquisas relacionadas ao tema, onde acostamos aos autos desta pesquisa, os dados estatísticos relacionados a qualidade do atendimento ao público, e depois disso passamos a ver que um belo atendimento é uma via de mão dupla, onde percorre a pergunta e a resposta de forma respeitosa e sensata, sem meios agressivos ou irônicos.

3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

Os procedimentos realizados e viabilizados ocorreram na forma in loco, por meio dos quais os formulários distribuídos com as perguntas direcionadas aos entrevistados elaboradas por essa pessoa que vos escreve e com a orientação dos meus tutores, em que em retorno com as respectivas respostas, e que analisando os dados e tabulando-os, pude chegar a mensuração do grau de conhecimento da temática trabalhada, por parte dos entrevistados.

A coleta de dados ocorreu na semana de 19 de novembro de 2018 até março de 2019, a estratégia trabalhada foi, quantas pessoas entrevistadas, quantas perguntas propostas e quantas perguntas iríamos usar para analisar os dados, perguntas essas que foram visualizadas e analisadas por meio de conferência uma por uma, caracterizada por meio de formulário impresso com o total de 10 perguntas, onde perguntamos em três tópicos, se SIM, se NÃO, TAVEZ e SIM OU NÃO.

Tais arquivos impressos com os dados coletados se encontram arquivados e a disposição de todos para questões de prestação de contas ou consultas, pois para se chegar a

comprovação de dados é necessário se ter a guarda real de provas concretas, e também comprovar como os trabalhos foram produzidos para se chegar a finalística do presente instrumento recorrido.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A presente pesquisa foi um belo desafio, temos que parar às vezes para ouvirmos os outros, saber o que está se passando, ou mesmo com empatia, que significa nos colocarmos no lugar do outro, o termo discorrido em tela permite-nos analisar e avaliar a qualidade de atendimentos prestados por agentes sejam eles políticos, administrativos, temporários ou honoríficos, e/ou delegados.

O trabalho por si só teria um valor, mais com a participação dos entrevistados passou a ter mais valor, autenticidade e precisão, os formulários preenchidos passaram a ser o principal meio físico da coleta de dados, e que os dados tabulados são os percentuais analíticos formais da pesquisa que geraram resultados precisos.

O meio hábil para levantamento dos dados foi a ida ao encontro das pessoas e o pedido de preenchimento do formulário da pesquisa, as pessoas perguntavam o porquê da entrevista, algumas não aceitaram, outras aceitaram sem nenhum constrangimento, e até valorizaram a temática escolhida, e contaram casos vividos, ocorridos por tais.

Informo ainda que a questão de se realizar a pesquisa na área de trabalho, parecer ser mais fácil, mais pelo contrário, no decurso dos trabalhos é que vemos que é mais difícil haja vista que participamos diariamente com o que é abordado ao tema, é que quando pensado enxergamos o outro lado dos serviços prestados por tais, vivenciáveis.

Segue abaixo o principal instrumento para se realizar a pesquisa até aqui:

Tabela 1. Pesquisa realizada e aplicada para levantamento de dados estatísticos.**Conheces do Princípio da Eficiência na Administração Pública?**

Este questionário é para mensurar o grau de conhecimento sobre: O PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA APLICADO NO MINISTÉRIO DA SAÚDE VOLTADO PARA O ATENDIMENTO. Marque com um X ao lado correspondente a sua resposta apresentada.					
(1. SIM) (2. NÃO) (3. TALVEZ SIM ou NÃO)		3 – TALVEZ SIM OU NÃO			
		SIM	NÃO	TALVEZ SIM OU NÃO	
1	Você sabe realmente o que significa o conceito de Eficiência?	76%	6%	18%	100%
2	Você já conhece este Princípio da Eficiência na Gestão Pública?	56%	18%	26%	100%
3	A administração pública procura fazer conhecido este Princípio a todos os envolvidos?	18%	32%	50%	100%
4	O nível de atendimento que você recebeu da administração pública foi satisfatório?	28%	34%	38%	100%
5	Na sua vivência, você recomendaria algum atendimento da administração pública?	62%	16%	22%	100%
6	Em busca de melhores atendimentos prestados à população você proporia alguma sugestão de melhoria?	82%	0%	18%	100%
7	Dizem que o atendimento é a chave para a satisfação, em sua opinião você já foi mal atendido em repartições públicas?	80%	10%	10%	100%
8	Você acredita que pessoas despreparadas talvez conseguissem desenvolver suas atribuições de forma satisfatórias?	14%	58%	28%	100%
9	Tu concorda com os métodos de atendimento de algumas repartições públicas de sua região?	22%	58%	20%	100%
10	Ser bem atendido é obrigação do Estado e dever de todos, concorda?	90%	2%	8%	100%

Fonte: Elaborado pelo autor

No tocante a pesquisa realizada, compulsados os autos das respostas, ficaram visíveis o olhar dos demandadores quanto à crítica de cada um, referente aos serviços prestados ao público, que estão discurridas nas figuras abaixo, representadas por meio de gráficos modelos pizza a seguir.



FIGURA 1 – Você sabe realmente o que significa o conceito de Eficiência?

Fonte: Dados da pesquisa.

Com base na imagem, observamos que 76% dos entrevistados disseram sim que conhecem e sabem o significado de Eficiência e sua importância.

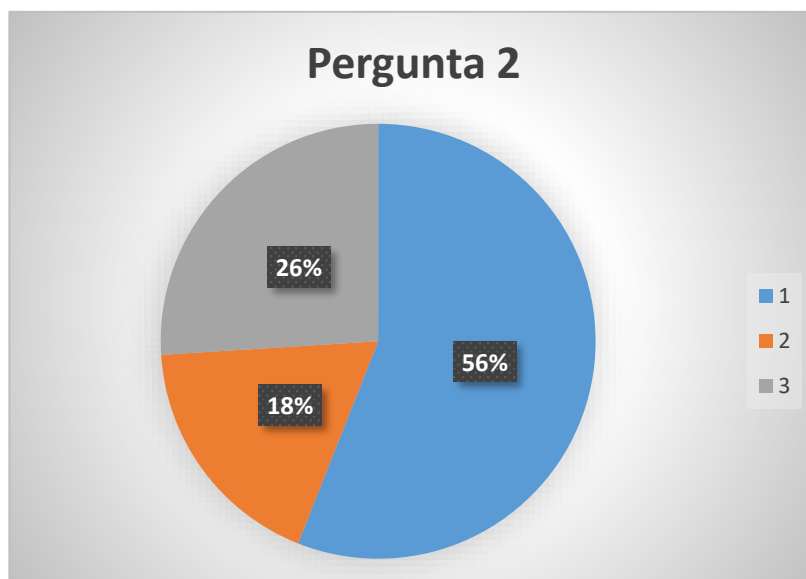


FIGURA 2 – Você já conhece este Princípio da Eficiência na Gestão Pública?

Fonte: Dados da pesquisa.

Visualizando a figura 2, observa-se que mais da metade dos entrevistados, ou seja, 56% dizem que conhecem o princípio da eficiência na Administração Pública, com que faz que, as pessoas cobrem mais do Estado e seus Órgãos.

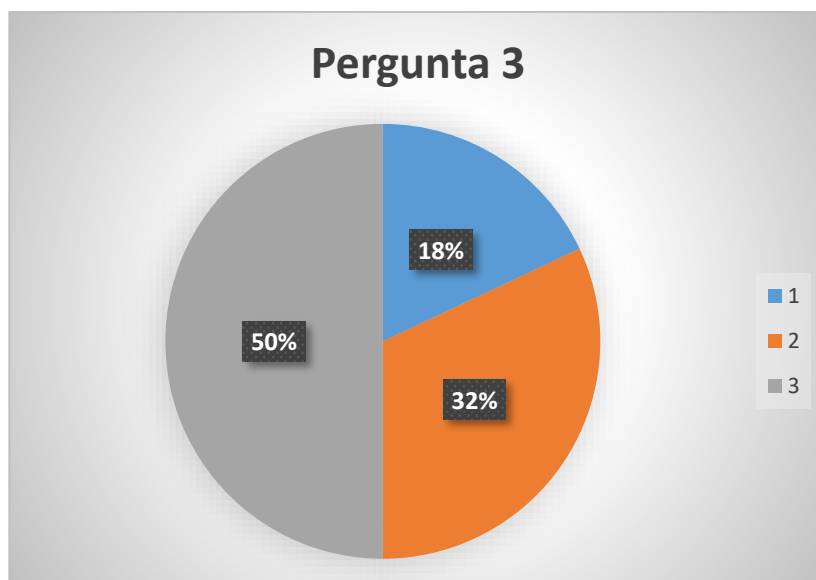


FIGURA 3 – A administração pública procura fazer conhecido este Princípio a todos os envolvidos?
Fonte: Dados da pesquisa.

Consultando a pesquisa e avaliando a pergunta 3, nas respostas expressas, nota-se que a Administração não está sendo eficiente em tornar conhecido este princípio à sociedade e a todos os envolvidos, sendo reprovada no quesito, expor o direito do cidadão em receber um atendimento de qualidade.

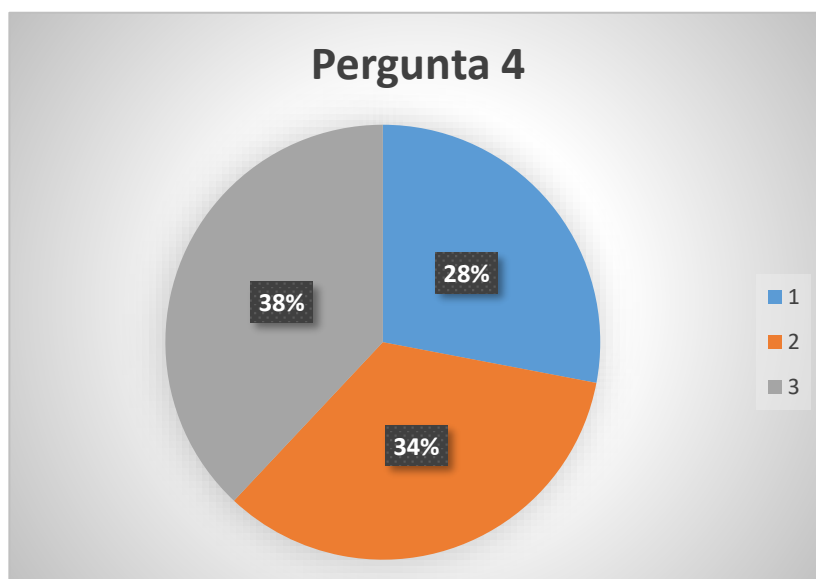


FIGURA 4 – O nível de atendimento que você recebeu da administração pública foi satisfatório?
Fonte: Dados da pesquisa.

Observando a pergunta 4 da figura acima, já quanto ao quesito nível de atendimento, as respostas dos três itens, são próximos um dos outros, mostrando que o atendimento ao público, ao cliente, tem muito a melhorar diante da população requerente.

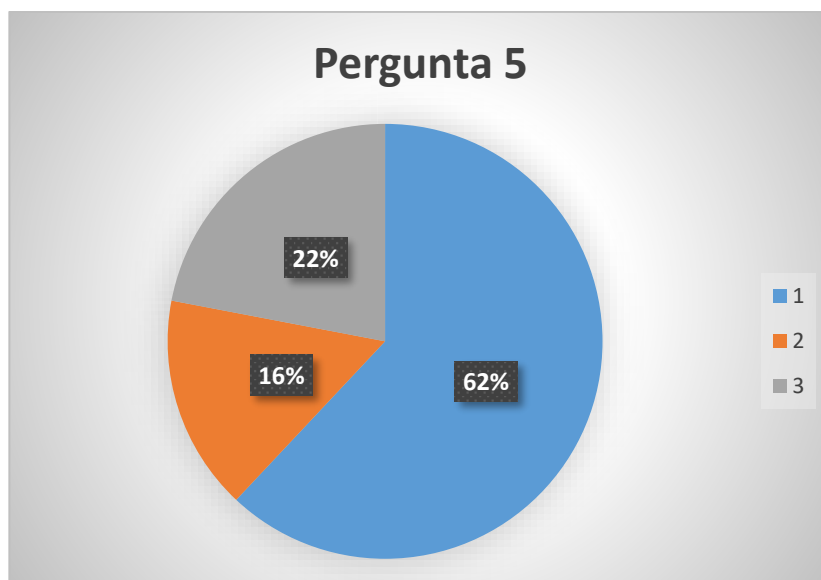


FIGURA 5 – Na sua vivência, você recomendaria algum atendimento da administração pública?
Fonte: Dados da pesquisa.

Na referida pergunta 5, no tocante a experiência vivida por eles, 62% dos entrevistados se acham capaz de recomendar algum atendimento da rede pública, isso demonstra que ainda sim a população acredita que os serviços, os atendimentos prestados, pode ser bem prestados.

O próximo quadro traz a forma representada da pergunta 6 e sua reposta em análise estatística.

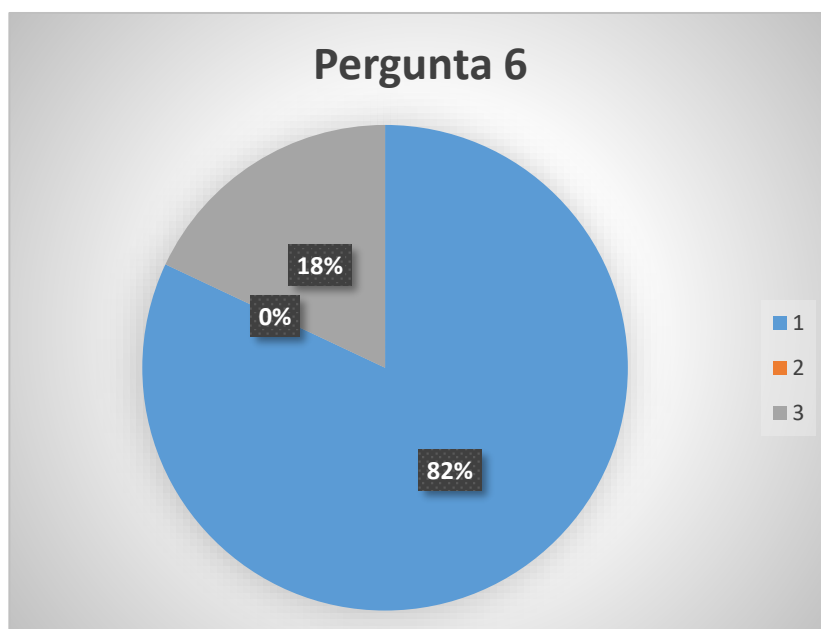


FIGURA 6 – Em busca de melhores atendimentos prestados à população você proporia alguma sugestão de melhoria?

Fonte: Dados da pesquisa.

Na análise da pergunta 6, 82% das respostas, ou seja, 82% dos entrevistados dizem sim, aceitam propor sugestões de melhorias, e 18% responderam que talvez sim ou não, não dariam sugestões de melhorias.

Tendo por base os dados coletados da pergunta 7 que vem a ser representada abaixo vejamos e observemos.

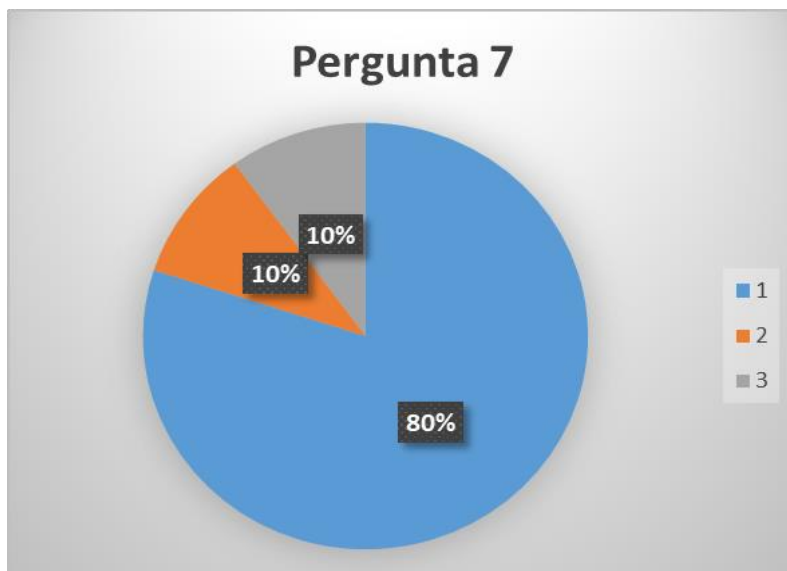


FIGURA 7 – Dizem que o atendimento é a chave para a satisfação, em sua opinião você já foi mal atendido em repartições públicas?

Fonte: Dados da pesquisa.

O que se vê é que 80% das pessoas pesquisadas e entrevistadas já passaram por algum mau atendimento em repartições públicas ou privadas e somente 10% dizem que foram e ou não foram bem atendidas.

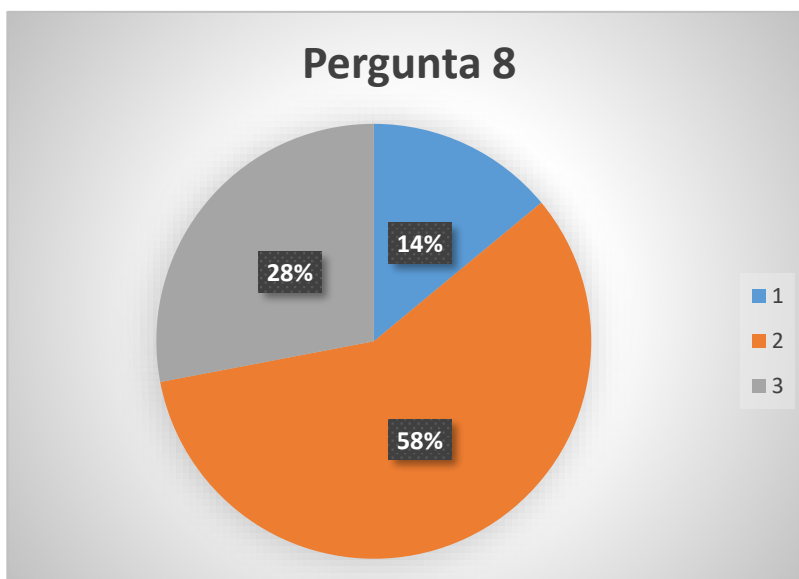


FIGURA 8 – Você acredita que pessoas despreparadas talvez conseguiriam desenvolver suas atribuições de forma satisfatórias?

Fonte: Dados da pesquisa.

Diante da pergunta 8, 58% entende e tem a consciência de que pessoas despreparadas, não conseguem desenvolver suas atribuições de forma satisfatórias, isso só mostra que a capacitação é necessária, para uma boa prestação de serviços.

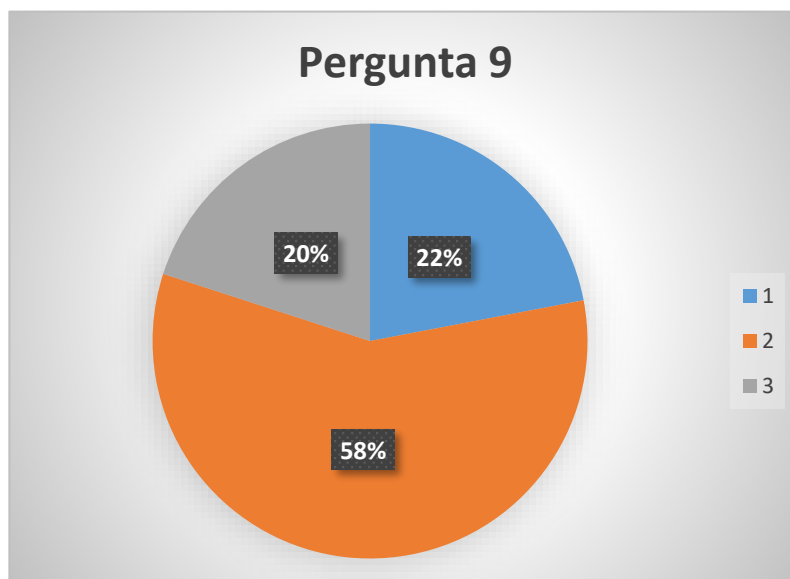


FIGURA 9 – Tu concorda com os métodos de atendimento de algumas repartições públicas de sua região?

Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação a concordância aos atendimentos prestados pelos órgãos, 58% não concorda com certos atendimentos, isso demonstra mais uma vez que, o atendimento bem prestado é a imagem da repartição.

Se o atendimento for ruim a imagem da repartição será ruim, se o atendimento for bom, a imagem do estabelecimento será boa e respeitada diante da sociedade e do estado.

Para fecharmos temos a análise da última pergunta, a 10 (dez), vejamos seus dados abaixo discriminados de acordo com as respostas exaradas no questionário da pesquisa.



FIGURA 10 – Ser bem atendido é obrigação do Estado e dever de todos, concorda?

Fonte: Dados da pesquisa.

Analisando acima vemos que 90% dos entrevistados concordam, não só concordam, como apoiam que os atendimentos bem prestados sejam necessários para que haja uma boa relação entre estado e pessoas, estado e representantes, estado e a sociedade, seguindo a linha dos dados, 8% diz que talvez sim ou não concorde e não concordam e 2% não concordam que ser bem atendido é obrigação do estado e dever de todos.

Corroborando com a pesquisa feita até o momento, foi desenvolvida uma realizada pelo Governo Federal, segue a baixo o teor da pesquisa.

Em uma pesquisa inédita, o Governo Federal divulgou dados sobre a qualidade dos serviços públicos, a primeira fase mostra percepções coletadas junto aos gestores; a segunda parte mostra o grau de satisfação dos usuários.

Tal pesquisa foi realizada pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP) que catalogou, pela primeira vez, dados de qualidade de cerca de 500 serviços prestados pela Administração Pública Federal.

Os resultados preliminares foram divulgados no encerramento da 4ª Semana de Inovação em Gestão Pública – Serviço Público para o Futuro, realizado aqui em Brasília (DF). O evento contou com a presença de especialistas e dirigentes das três esferas do governo, representantes de organizações internacionais, instituições de ensino e pesquisa, representantes do setor privado e da sociedade em geral.

A pesquisa “Gestão da Qualidade em Serviços Públicos Federais” coletou dados a partir da percepção dos gestores de serviços das instituições públicas federais. A próxima etapa catalogará avaliações dos usuários sobre o nível de satisfação com os serviços prestados.

Nesta primeira fase, foram abordados estes temas: “ferramentas de aferição de qualidade e satisfação”; “relação com usuário”; “tempo de espera”; “custo do serviço”; e “nível de digitalização”.

O resultado servirá como orientador das ações de avaliação para que as instituições públicas – inclusive das esferas estadual e municipal – aperfeiçoem os serviços oferecidos e identifiquem boas práticas em gestão da qualidade.

Das 57 instituições federais que responderam aos questionários, 30% afirmaram possuir processo regular de avaliação de qualidade; e 40% têm ferramentas para que o usuário possa avaliar sua satisfação quanto ao serviço prestado. Entre os gestores de serviços, 81% afirmam que sua instituição utiliza dados de reclamações e sugestões para a melhoria do serviço e que mais de 50% envolvem os usuários nesse processo.

O secretário de Gestão do MP, Antonio Paulo Vogel, destacou a importância de reduzir a distância entre os gestores públicos e os cidadãos. “Isso significa aumentar a eficiência na prestação dos serviços e, conseqüentemente, a satisfação dos usuários com a qualidade. Esses fatores contribuem diretamente para o aumento da confiança nas instituições públicas diretamente e, em geral, na democracia”, disse.

Com base nos dados coletados, o usuário interage com o órgão público duas a três vezes, em média, até a entrega efetiva do serviço. Os documentos solicitados também variam de dois a três. Quase metade das instituições pesquisadas (48%) afirmou possuir medições do tempo de espera do usuário até a entrega do serviço – 47 dias em média.

“Alguns fatores interferem na grande variação do índice, como nível de complexidade entre os serviços, públicos-alvo muito distintos e diversidade de serviços prestados pelo governo federal”, explicou Vogel.

A pesquisa também elencou cinco desafios para melhorar a qualidade dos serviços públicos: 1) reduzir o tempo de espera; 2) otimizar a relação custo-benefício; 3) aprimorar a comunicação com o usuário; 4) rediscutir a gestão de pessoas, com foco em atendimento; 5) reformular os arranjos da prestação dos serviços, com foco no envolvimento dos usuários.

“O maior desafio não se resume exclusivamente a fazer mais com menos, mas sim fazer bem e diferente. Ou seja, fazer com qualidade”, completou o secretário de Gestão.

OUTROS RESULTADOS:

- Em mais de 70% dos serviços pesquisados é possível fazer a solicitação, o agendamento, registrar reclamações/sugestões e entrar em contato com o prestador diretamente pela internet;
- 58,6% dos gestores afirmaram existir ações de capacitação diretamente associadas à melhoria do serviço analisado;
- Dos gestores pesquisados, 51% relatam possuir parceria ou colaboração para a melhoria do serviço com outras instituições públicas;
- Os dois canais mais utilizados pelo usuário para registro de reclamações e sugestões de melhoria do serviço são e-mail, em primeiro lugar; e ouvidoria, e-Ouv, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU).

A pesquisa foi executada pela Secretaria de Gestão do MP, sob a coordenação do Departamento de Modernização de Serviços e Inovação (Inova), entre os dias 18 de setembro e 1º de novembro. Publicado: 29/11/2018 15h52, última modificação: 29/11/2018 15h52. A íntegra da pesquisa se encontra no sítio: <http://www.planejamento.gov.br/cidadania-digital/brasil-eficiente-cidadania-digital/pesquisa-de-gestao-da-qualidade-em-servicos-publicos>.

5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

A importância do estudo traz em termos teóricos e profissionais, o quanto devemos pensar sobre esse conceito, eficiência tem que partir de nós e de todos os envolvidos, afinal de contas eficiência e fazer além daquilo que se espera.

O estudo da eficiência é rico em conceitos teóricos, mais voltando para o lado da prática observamos que estão pobres, atendimentos, informações prestadas sem um mínimo de atenção e cuidado, por isso o porquê do estudo, para mudarmos essa triste realidade nos momentos atuais.

As teorias empregadas para o desenvolvimento do trabalho, quanto à análise de dados, foram de grande valia e ensinamentos de como a pessoa que vos escreve iria fazer para alcançar os dados e encorpar a metodologia trabalhada e empregada para o alcance do término deste projeto.

Os métodos de coletas e análise de dados nos trouxeram grandes resultados, e nos permitiu ir diretamente ao ambiente do que se relaciona o trabalho e ir diretamente aos entrevistados, mostrou-nos algumas facilidades e algumas dificuldades também, mais que entendemos que é dessa forma mesmo que acontece a metodologia de pesquisa.

Com base na análise dos dados coletados, foi identificado que os servidores públicos, agentes administrativos e prestadores de serviços e a própria organização pesquisada, lida diretamente com atendimento ao público interno ou externo, onde podemos observar que os resultados obtidos nos mostram que a maioria dos entrevistados conhece sobre o tema.

O maior limitador encontrado ao longo da realização da pesquisa foi no ato de conquistar a disponibilidade das pessoas para disporem de seu tempo e participarem do preenchimento dos formulários com as informações necessárias à contabilidade das porcentagens.

Arriscaria dizer que não somente por conta de tempo, mas também algum tipo de receio em mencionar qualquer opinião pessoal a respeito do tema e uma possível retaliação diante dos dados proferidos.

Ante o exposto supracitado, conclui-se o que está expresso na Constituição Federal, é torna-o mais poderoso e seguido à risca perfazendo como base fundamental a prestação de serviços satisfatórios, é fazer conhecido que a eficiência não é só qualidade, mas acima de tudo

presteza, cordialidade, sutileza, suavidade, alcançando metas com menor custo benefício aos gastos públicos, maior custo possível de resultados significativos a todos os envolvidos.

REFERÊNCIAS

- CARVALHO FILHO, J. D. S.. **Manual de Direito Administrativo**. 25. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Atlas, 2012.
- DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S.. **Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa**. In: DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S.. (Orgs.). **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. p. 15-41.
- FRANÇA, P. Gil. Concretização dos princípios constitucionais da administração pública no exercício do serviço público. **Revista História: Debates e Tendências** – v. 15, n. 1, jan./jun. 2015.
- JUNIOR, J. Cretella.. **Primeiras lições de direito**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2005.
- MAZZA, A.. **Manual de direito administrativo**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.
- MEIRELLES, H. L.. **Direito Administrativo Brasileiro**. São Paulo: Malheiros, 2002.
- MELLO, C. A. B. de.. **Curso de direito administrativo**. 19. ed. São Paulo: Malheiros, 2005.
- MIRANDA, H. Savonitti... **Curso de Direito Administrativo**. 2005.
- MODESTO, P. Notas para um debate sobre o princípio da eficiência. **Revista Interesse Público**, Salvador, n. 2, 2001. Disponível em: . Acesso em: 19 set. 2007.
- Ministério do Planejamento. (2018). Cidadania Digital. Recuperado de <http://www.planejamento.gov.br/cidadania-digital/brasil-eficiente-cidadania-digital/pesquisa-de-gestao-da-qualidade-em-servicos-publicos>
- PIETRO, M. S. Z. Di.. **Direito Administrativo**. 18. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- PIETRO, M. S. Z. Di.. **Direito Administrativo**. São Paulo: Atlas, 2002.
- Presidência da República. (2019). CCivíl_03. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm. Acesso em 31.03.2019.
- <https://www.dicionarioinformal.com.br/>. Acesso em 31/03/2019.

APÊNDICES

Apêndice A – Entrevista desenvolvida

Pesquisa realizada e aplicada para levantamento de dados estatísticos
Conheces do Princípio da Eficiência na Administração Pública?

Este questionário é para mensurar o **grau** de conhecimento sobre o Princípio da Eficiência na Gestão Pública em todos os âmbitos, Municipal, Estadual, Distrital e Federal, marque com um X ao lado correspondente a sua resposta apresentada. **Números (respondidas) por pessoas.**

	1 – SIM	2 – NÃO	3 – TALVEZ SIM OU NÃO		
			SIM	NÃO	TALVEZ SIM OU NÃO
01	Você sabe realmente o que significa o conceito de Eficiência?		38	3	9
02	Você já conhece este Princípio da Eficiência na Gestão Pública?		28	9	13
03	A administração pública procura fazer conhecido este Princípio a todos os envolvidos?		9	16	25
04	O nível de atendimento que você recebeu da administração pública foi satisfatório?		14	17	19
05	Na sua vivência, você recomendaria algum atendimento da administração pública?		31	8	11
06	Em busca de melhores atendimentos prestados à população você proporia alguma sugestão de melhoria?		41	0	9
07	Dizem que o atendimento é a chave para a satisfação, em sua opinião você já foi mal atendido em repartições públicas?		40	5	6
08	Você acredita que pessoas despreparadas talvez conseguissem desenvolver suas atribuições de forma satisfatórias?		7	29	14
09	Tu concordas com os métodos de atendimento de algumas repartições públicas de sua região?		11	29	10
10	Ser bem atendido é obrigação do Estado e dever de todos, concorda?		45	1	4

Fonte: Elaborado pelo autor

Apêndice B – Planilha de Porcentagem da análise da entrevista desenvolvida

Pesquisa realizada e aplicada para levantamento de dados estatísticos
Conheces do Princípio da Eficiência na Administração Pública?

1 – SIM	2 – NÃO	3 – TALVEZ SIM OU NÃO		
		SIM	NÃO	TALVEZ SIM OU NÃO
01	Você sabe realmente o que significa o conceito de Eficiência?	76%	6%	18%
02	Você já conhece este Princípio da Eficiência na Gestão Pública?	56%	18%	26%
03	A administração pública procura fazer conhecido este Princípio a todos os envolvidos?	18%	32%	50%
04	O nível de atendimento que você recebeu da administração pública foi satisfatório?	28%	34%	38%
05	Na sua vivência, você recomendaria algum atendimento da administração pública?	62%	16%	22%
06	Em busca de melhores atendimentos prestados à população você proporia alguma sugestão de melhoria?	82%	0%	18%
07	Dizem que o atendimento é a chave para a satisfação, na sua opinião você já foi mal atendido em repartições públicas?	80%	10%	10%
08	Você acredita que pessoas despreparadas talvez conseguissem desenvolver suas atribuições de forma satisfatórias?	14%	58%	28%
09	Tu concordas com os métodos de atendimento de algumas repartições públicas de sua região?	22%	58%	20%
10	Ser bem atendido é obrigação do Estado e dever de todos, concorda?	90%	2%	8%

Fonte: Elaborado pelo autor

Apêndice C – Cronograma da Monografia

01/12/2018 a 02/01/2019 – Discussões sobre o projeto de pesquisa

02/01 a 09/01/2019 – Discussão do Plano de Trabalho

10/01 a 24/01/2019 – Orientação/Acompanhamento de Elaboração de Monografia 1

25/01 a 14/02/2019 - Orientação/Acompanhamento de Elaboração de Monografia 2

15/02 a 28/02/2019 - Orientação/Acompanhamento de Elaboração de Monografia 3

01/03 a 15/03/2019 - Orientação/Acompanhamento de Elaboração de Monografia 4

16/03 a 31/03/2019 - Orientação/Acompanhamento de Elaboração de Monografia 5

01/04 a 06/04/2019 - Orientação/Acompanhamento de Elaboração de Monografia 6

01/04 a 13/04 – Período de entrega de trabalho final.

27/04/2019 – Defesa de Monografia.

06/05/2019 – Entrega de versão final de monografia e documentos administrativos à Biblioteca da UnB.